

DAT HOU JE

Laatst hoorde ik het weer: "Je houdt altijd tien procent klagers, wat je ook doet". Uiteraard is het wettelijk verplicht om deze wijsheid in elke discussie over binnenklimaat een keer te noemen. Het bijzondere was dat hij ditmaal niet van een techneut kwam, maar van de gebouwgebruiker zelf. Die had kennelijk geen hoge pet meer op van ons vakgebied. Door ervaring wijs geworden? Of had ze de opmerking al zo vaak aangehoord dat ie wel waar moest zijn?

Ik ben dol op clichés; ik heb er zelfs een speciale bingokaart voor. Je hebt clichés in soorten en maten. 'Ik hou van jou' is de belangrijkste; het kan niet vaak genoeg gezegd worden. Het houdt de boel bij elkaar. En een congres is pas écht begonnen als ik 'The floor is yours' heb gehoord, en een kwartier later 'Last but not least'. Check, check, goed bezig!

Sommige clichés slijten nooit ('In geluk kun je niet wonen'). Andere clichés zijn bij geboorte al sleets, vooral als ze een soort grapje bevatten ('Wij hebben geen airco maar ARKO'). De aanvankelijke verrassing maakt bij de eerste herhaling al plaats voor een warm moment van herkenning en daardoor is dit een uitstekend cliché.

Weer andere clichés zijn een vorm van grensoverschrijdend gedrag, zoals het noemen van een 'psychologisch raampje', met een blik van ons-kent-ons, alsof de gebouwgebruiker een kleuter is die je kunt sussen met het Sinterklaasjournaal. Dit cliché staat natuurlijk wel op mijn bingokaart, maar ergens onderaan.

Ik denk dat clichés bedoeld zijn om verbinding te zoeken: wij snappen elkaar. Maar je moet oppassen als ze vervolgens worden ingezet om iets wat niet zo begrijpelijk is (bijvoorbeeld omdat het niet klopt) toch logisch te laten lijken. 'Als je iets maar vaak genoeg blijft herhalen, wordt het vanzelf waar'. En hier komt Sinterklaas opnieuw om de hoek kijken: clichés-die-moeten-overtuigen zijn vaak te herkennen omdat er ook een autoriteit bij wordt gesleept die ze zou hebben bedacht. Churchill en Einstein draaien zich dagelijks om in hun graf.

Het kan ook andersom: sommige clichés zijn op de keper beschouwd onzin, maar iedereen snapt dat ze een diepe onderliggende wijsheid bevatten omdat de bedenker heel goed kan voetballen. Het is als een boek met een open einde: je mag er zelf op voortborduren. Zulke clichés blijven een bron van inspiratie en kunnen nog jaren mee.

Je vraagt je soms af of Ole Fanger het echt zo bedoeld heeft met die 10 procent klagers. Nee dus. Ten eerste: het was 5 procent. Bovendien ging het om een gemiddelde van een grote populatie die aan gelijke condities

Column
Arjen Raue



Arjen Raue is indoor climate specialist en European Lighting Expert bij bba binnenmilieu. In verband met afwezigheid van zijn collega en vaste columnist Atze Boerstra verzorgt hij deze editie een gastcolumn.

was blootgesteld. Dat zegt niets over individuen met persoonlijk beheersbare condities. Kort door de bocht: als iedereen een eigen thermostaatknop krijgt, kan iedereen tevreden zijn. Liefst ook een eigen kamer. En een eigen raam, psychologisch of niet.

Ik moet die gedesilluseerde gebouwgebruiker dus nog maar eens proberen te overtuigen dat 10 procent klagers niet nodig is. Misschien helpt het als ik daarbij Monty Python aanhaal: 'We are all different!'. Dat heeft ze vast wel eens eerder gehoord. Als ze antwoordt met 'No, I'm not', dan begrijpen we elkaar.